

**Bericht des Gleichbehandlungsbeauftragten an die
Bundesnetzagentur über Maßnahmen des
Gleichbehandlungsprogramms
im Jahr 2017
- Gleichbehandlungsbericht -**

vorgelegt durch

Susanne Buchholz

(Gleichbehandlungsbeauftragte der Netz Lübeck GmbH)

für

Stadtwerke Lübeck Holding GmbH

Stadtwerke Lübeck GmbH

Netz Lübeck GmbH

1. Vorbemerkung

Der vorliegende Gleichbehandlungsbericht gemäß § 7a Abs. 5 Satz 3 EnWG umfasst den Zeitraum vom 1.1.2017 bis zum 31.12.2017 und ist im Internet unter

www.netz-luebeck.de veröffentlicht.

2. Die Gleichbehandlungsbeauftragte und ihre Aufgaben

Die Gleichbehandlungsbeauftragte ist in ihrer Aufgabenwahrnehmung unabhängig und hat Zugang zu allen Informationen, über die der Verteilnetzbetreiber und etwaige verbundene Unternehmen verfügen, soweit dies zur Erfüllung der Aufgaben erforderlich ist.

Die Gleichbehandlungsbeauftragte ist organisatorisch in der Stabstelle Gleichbehandlungsbeauftragte beim Netzbetreiber angesiedelt und für weitere Tätigkeiten in der Rechtsabteilung der Stadtwerke Lübeck Holding GmbH tätig. Die Position der Regulierungsmanagerin wird nicht mehr ausgeübt. Der Umfang der Tätigkeiten beträgt jeweils 50 %.

2.1. Kontaktdaten

Susanne Buchholz
Netz Lübeck GmbH

Besucheradresse:

Geniner Straße 80
23560 Lübeck

Briefpost an:

Geniner Straße 80
23533 Lübeck
Tel.: 0451 / 888-1580
Fax: 0451 / 888-32-1580

gleichbehandlung@sw-luebeck.de
oder über
susanne.buchholz@netz-luebeck.de

2.2. Kommunikation mit der Unternehmensleitung

Die Gleichbehandlungsbeauftragte berichtet dreimal jährlich direkt an die Geschäftsleitung der Netz Lübeck GmbH über ihre Tätigkeit und ggf. einzuleitende Maßnahmen. Darüber hinaus hat die Gleichbehandlungsbeauftragte die Möglichkeit, jederzeit ihr Vortragsrecht bei der Geschäftsführung wahrzunehmen.

2.3. Inanspruchnahme

In einigen Fällen wurde die Gleichbehandlungsbeauftragte von Mitarbeitern zu konkreten Vorgehensweisen befragt.

Hinweise auf diskriminierendes Verhalten wurden nicht vorgebracht.

3. Gleichbehandlungsprogramm

Das Gleichbehandlungsprogramm ist in eine interne Organisationsanweisung eingeflossen, die als Verhaltensregel für jeden Beschäftigten gilt. Diese Organisationsanweisung ist zusätzlich mit einer grafischen Darstellung der Prozesse in Visio versehen, um die Prozesse auch grafisch übersichtlich zu verdeutlichen.

Eine Anpassung des Gleichbehandlungsprogramms ist aufgrund der geänderten Vorgaben aus dem Messstellenbetriebsgesetz geplant, aber noch nicht umgesetzt.

4. Veränderungen in der Aufbauorganisation der Netzgesellschaft im Berichtszeitraum

Im Rahmen der Aufbauorganisation im Netzbetrieb kam es im Berichtszeitraum im Bereich der Netznutzung zu organisatorischen Veränderungen. Die Abteilungen Netzanschluss und Prüfstellen wurden umbenannt in Netzvertrieb, da die Netzkunden nicht nur Netzanschlüsse und Zähler erhalten, sondern auch weitere technische Dienstleistungen angeboten werden. Es wurde zudem ein Netzkundencenter etabliert, welches einen optimalen persönlichen Kundenkontakt gewährleisten soll. Dieses Kundencenter ist organisatorisch und räumlich vom Kundencenter des assoziierten Vertriebes getrennt.

Diese Tätigkeiten werden im Netzvertrieb gebündelt und die Ausführung der Dienstleistungen mit dem Bereich Service der Netz Lübeck GmbH abgestimmt. Die Netzbetriebstätigkeiten bleiben davon unberührt. Das technische Controlling Service / Planung / Instandhaltung sowie die Disposition Netze / Anlagen und das Auftragswesen Netze / /Planung und Betrieb wurden unter den Netzservice angesiedelt.

Ein Organigramm des Aufbaus in 2017 wird zur ausschließlichen Kenntnisnahme durch die Bundesnetzagentur beigefügt.

4.1. Personelle Veränderungen

Im Berichtszeitraum waren bei der Netz Lübeck GmbH insgesamt 354 Mitarbeiter/innen (davon 20 Auszubildende und 6 Mitarbeiter/innen mit befristetem Arbeitsvertrag) beschäftigt, die arbeitsvertraglich der Netz Lübeck GmbH angehören. Im Berichtszeitraum 2016 waren es noch 364 Mitarbeiter/innen, die arbeitsvertraglich der Netz Lübeck GmbH angehörten. Damit hat sich die Anzahl um 10 Mitarbeiter/innen reduziert.

Es hat im Berichtszeitraum zudem einen Geschäftsführerwechsel bei der Netz Lübeck GmbH gegeben.

5. Bericht über die nach § 7a Abs.5 Satz 1 EnWG getroffenen Maßnahmen des vergangenen Kalenderjahres

5.1. Geschäftsprozessanalyse

Folgende Geschäftsprozesse wurden mit folgenden Ergebnissen analysiert:

➤ **Umsetzung der Anforderungen aus dem Gesetz zur Digitalisierung der Energiewende- Schwerpunkt Messstellenbetriebsgesetz**

Das Gesetz zur Digitalisierung der Energiewende mit dem neuen Messstellenbetriebsgesetz ist am 02.09.2016 in Kraft getreten. Das Messstellenbetriebsgesetz verpflichtet den Netzbetreiber zum Rollout intelligenter Messsysteme und moderner Messeinrichtungen. Grundsätzlich ist der Netzbetreiber der (grundzuständige) Messstellenbetreiber und als solcher für den Einbau, den Betrieb und die Wartung der intelligenten Messstelle verantwortlich, es sei denn, dass dieses auf einen Dritten übertragen worden ist.

➤ **Projekt Messstellenbetrieb**

Die Netz Lübeck GmbH hat die Entscheidung getroffen, zukünftig grundzuständiger Messstellenbetreiber zu sein und hat dies fristgerecht bis zum 30.06.2017 bei der Bundesnetzagentur angezeigt.

Im Berichtszeitraum 2017 sind aus dem erstellten Konzept die nachfolgend aufgeführten Punkte gemäß der Vorgaben nach dem Messstellenbetriebsgesetz bereits umgesetzt worden:

Umsetzung des Konzepts

- In Bezug auf die Vorgaben zur buchhalterischen Entflechtung sind im Berichtszeitraum Kostenstellen definiert worden für den grundzuständigen Netzbetreiber und den konventionellen Netzbetreiber
- Start eines Pilotprojektes für die Abwicklung der Prozesse in Bezug auf moderne Messeinrichtungen. (Prüfung Aufwand/Abwicklung Gateway und Abrechnung) ist erfolgt.
- Es ist eine Grundsatzentscheidung im Berichtszeitraum getroffen worden, dass der Gateway innerhalb Deutschlands ausgeschrieben wird.
- Der Rollout für die modernen Messeinrichtungen ist im Berichtszeitraum für den Start am 01.01.2018 vorbereitet worden.
- Es ist ein Konzept entwickelt worden, wie bis 2032 der gesamte Zählerpark sukzessive ausgetauscht werden kann.
- Unabhängig davon, wer Lieferant ist, soll eine Wegezeitoptimierung ohne Berücksichtigung der Lieferverhältnisse erfolgen.
- Es ist eine allgemeine Kundeninformation erfolgt, dass die Netz Lübeck GmbH grundzuständiger Messstellenbetreiber ist.
- Zurzeit wird die Entwicklung am Markt hinsichtlich der Geräteauslieferung und des Gateway-Zugangs beobachtet, damit dies rechtzeitig sichergestellt werden kann.
- Bis zur ersten möglichen Lieferung der neuen Geräte wird der bisherige Messstellenbetrieb weiter geführt. Der Betrieb der Gateways wird über einen externen Dienstleister eingekauft. Innerhalb der bestehenden Preisobergrenzen kann der Messstellenbetrieb in dieser Phase sichergestellt werden.
- Bis 2020 ist die Mindestumsetzung der gesetzlichen Vorgaben durch Nutzung von externen Dienstleistern und durch Kooperationen mit anderen Stadtwerken sicher gestellt.

- Bis 2020 werden keine größeren Investitionen vorgenommen, sondern es wird eine zurückhaltende Vorgehensweise auf Basis der Mindestanforderungen für die Umsetzung bevorzugt.
- Einsparungen von Kosten durch optimierte Beglaubigungsstrategie wie z.B. gebietsweiser Einbau von Zählern, optimierte Anfahrtszeiten sollen einen wirtschaftlichen Betrieb ermöglichen.
- Pflichteinbautermine mit Fristvorgabe werden nach dem Turnus unabhängig vom Lieferanten bis 2032 vorgenommen.
- Der Startschuss des BSI soll abgewartet werden. Bis dahin wird zunächst keine neue Zählertechnik verbaut.
- Es sollen Synergien in Form von Planungs- oder Einkaufsgemeinschaften mit anderen Netzbetreibern hinsichtlich der Beschaffung und der Auswahl der Geräte genutzt werden.

➤ **Projekt IT- Sicherheitskonzept**

Um den gesetzlichen Vorgaben angemessen begegnen zu können, wurde im Berichtszeitraum das Konzept auf Grundlage der im Jahre 2016 durchgeführten Analyse für die Umsetzung des IT Sicherheitskataloges der Bundesnetzagentur (veröffentlicht am 12.08.2015) wie folgt umgesetzt :

- Konzeption eines Informationssicherheitssystems mit Rollenmodell
- System zur Risikobehandlung
- Passende IT-Auswahl
- Risikovorsorge
- Abgleich der Leitlinien im IMS Handbuch mit den Vorgaben des IT Sicherheitsmanagements, um Lücken festzustellen
- Verfahrensanweisungen für zusätzliche Prozesse aus dem IT-Sicherheitsmanagementsystem erarbeiten
- Benennung der Verantwortlichen und Festlegung von Rollen mit kontinuierlicher Prozessverbesserung
- Einbindung des bestehenden IMS wie z.B. Lenkungsprozesse, aber mit zusätzlichen Regeln, wie die Verhaltensvorgaben bei der IT Sicherheit für den Einzelnen sind.

- Trennung der Aufgabenbereiche und Abstimmung der Schnittstellen zwischen dem Netzbetrieb und den übrigen Konzernteilen, da für den **Netzbetrieb erhöhte** Anforderungen im Geltungsbereich des Sicherheitskataloges der Bundesnetzagentur gelten.
- Identifikationen der zu schützenden Komponenten aus dem IT Sicherheitsmanagement im Netz sind erfolgt. Für alle Komponenten, die die Netzsteuerung betreffen, müssen Maßnahmen umgesetzt werden (z.B. Netzleitsystem, Schaltanlagen, Steuerung von Strom-oder Gasflüssen).
- Identifikation von Assets und Asset-Gruppen und Feststellung des Schutzbedarfes und der Bedrohungsart (Hacker, Brand).
- Maßnahmen bei Bedrohung festgelegt
- Maßnahmenkatalog für festgestellten Regelungsbedarf und Lücken ist erstellt
- Schulungen durchgeführt, Teilnehmerkreis identifiziert, notwendige Unterlagen erstellt
- GAP Analyse hinsichtlich bestehender Lücken erstellt

Es wurden Prozesse und Vorkehrungen gesichtet, analysiert und optimiert und ein „Informationsmanagementsystem“, kurz ISMS für die Netzleitstelle und den Netzbetrieb entwickelt und eingeführt.

Es wurden hierzu u.a. in 15 Kapiteln über 100 einzelne Fragestellungen der ISO 27001 für die genannten Bereiche nicht nur beantwortet, sondern auch die erforderlichen Maßnahmen dazu eingeführt. Hier ging es um Zutrittskontrolle, Passwortsicherheit, Umgang mit Datenträgern, Benutzerverwaltung, Verschlüsselung, Vorgehen bei Sicherheitsvorfällen oder Vertraulichkeitseinstufungen. Für alle Netzelemente wurde eine umfangreiche Risikoanalyse vorgenommen, um die Gefährdung jedes einzelnen Elements im Hinblick auf einen umfangreichen Risikokatalog abzuschätzen und Vorsorge zu treffen. Dies waren z.B. Bedrohungen wie Schadsoftware, Hardwarediebstahl, unbefugter Zutritt, Kommunikationsausfall, Datenverfälschung aber auch elementare Gefahren wie Hochwasser oder Feuer.

In einem mehrtätigen Audit durch externe Gutachter wurde das System vor Ort umfassend geprüft, bevor das Zertifikat am 15.12.2017erteilt wurde.

Das Zertifikat hat eine Gültigkeit bis zum 14.12.2020.

Damit sind die Anforderungen, die das Energiewirtschaftsgesetz und die Bundesnetzagentur nach dem IT-Sicherheitskatalog an den Netzbetreiber stellen, schon vor dem Stichtag umgesetzt worden.

Das Zertifikat ist fristgerecht zum Stichtag 31.01.2018 an die Bundesnetzagentur verschickt worden.

5.2 Beendigung des Pachtmodells zum 01.01.2018

Zum Ende des Berichtszeitraumes 2016 wurde konzernintern damit begonnen, die Auswirkungen einer Beendigung des zwischen der Stadtwerke Lübeck GmbH und der Netz Lübeck GmbH bestehenden Pachtmodells zu untersuchen. Die damit verbundenen Vor- und Nachteile sollten herausgearbeitet und analysiert werden.

Nach Auswertung aller relevanten Aspekte ist im Berichtszeitraum 2017 die grundsätzliche Entscheidung getroffen worden, das bisherige Pachtmodell aufzugeben.

Ergebnis der Analyse:

- Das Pachtmodell für die regulierten Sparten Strom / Gas soll beendet und das Netzeigentum an die Netz Lübeck GmbH übertragen werden.
- Das Pachtmodell für die nicht regulierten Sparten Wasser und Wärme soll ebenfalls beendet werden, das Netzeigentum verbleibt aber bei der Stadtwerke Lübeck GmbH.
- Der Pachtvertrag wird aufgelöst
- Für die nicht regulierten Sparten hat die Stadtwerke Lübeck GmbH die Verantwortung
- Die Netz Lübeck GmbH ist nicht mehr Betreiber der Wasser – und Wärmenetze
- Konsequentes Unbundling wird betrieben. Der Lief – Mandant verbleibt bei der Stadtwerke Lübeck GmbH und der Netz Mandant verbleibt bei der Netz Lübeck GmbH.
- Die Strom- und Gaskonzessionen gehen mit dem Netzeigentum auf die Netz Lübeck GmbH über, sodass sie zukünftig auch Schuldner der Konzessionsabgabe sein wird.
- Die Umsetzung erfolgt zum 01.01.2018.

5.3 Projekt Einführung Intranet Sharepoint

Im Berichtszeitraum ist ein Projekt zur Verbesserung der internen Kommunikation durch die Einführung von Sharepoint 2013 und der Umsetzung eines neuen Intranets auf dieser technischen Basis umgesetzt worden.

Grundsätzlich sollte durch die Bereitstellung des neuen Werkzeugs das Ziel erreicht werden, die innerbetriebliche Kommunikation in den Bereichen Kommunikation, Zusammenarbeit und Verwaltungsprozesse bzw. Kontaktpunkten nach und nach zu verändern und zu verbessern.

Jedes Konzernunternehmen hat dabei seine eigene Ansicht der Startseite erhalten. Die Beschäftigten sehen jeweils ihr Intranet nur mit ihrem Logo und nur für ihre Gesellschaft.

Jeder Bereich erhält eine eigene Seite, auf der relevante Informationen, Dokumente und eine kleine Bereichsvorstellung für alle dort beschäftigten Kollegen und Kolleginnen zur Verfügung gestellt werden.

Ziel ist es, von einer reinen Ergebniskommunikation zu einer Prozesskommunikation zu kommen. Dies wird durch die Einrichtung von Zusammenarbeitsräumen erreicht. In Sharepoint ist es möglich, dass projektorientiert mit anderen Beschäftigten, aber auch mit externen Beratern oder Dienstleistern gemeinsam an einem Dokument oder an einer Aufgabe gearbeitet wird, ohne dass einzelne Dokumente via Mail verschickt werden müssen. Frühere Arbeitsstände können über eine automatische Versionierung nachgehalten werden. Jeder Bearbeiter hat sofort den Einblick in den aktuellen Stand der Bearbeitung. Das verkürzt die Arbeitswege und trägt effektiv zu einer Zeiteinsparung bei.

Grundlage dieser neuen Zusammenarbeitsräume sind vorab definierte Templates (Vorlagen), die es ermöglichen, schnell und unkompliziert eine digitale Plattform zu erstellen, auf der man zum Beispiel gemeinsam an Word- oder Excel- Dateien arbeitet- sogar gleichzeitig an einem Dokument.

Eine zusätzliche Verschlagwortung, die Pflege von Metadaten sowie die integrierte Sharepoint-Volltextsuche lässt Inhalte schnell und zuverlässig finden, unabhängig davon, ob der genaue Name des gesuchten Dokuments bekannt ist oder nicht.

Ein weiterer Prozess-Workflow ist die Schulungsverwaltung für den freien Seminarkatalog. Beschäftigte können sich zu innerbetrieblichen Seminaren, die während der Freizeit stattfinden, anmelden.

Weitere Prüfungspunkte

6. Prozessdokumentation

6.1. Einführung eines Monitoring Berichtes für Lieferantenwechsel und Umzüge:

Nach Produktivsetzung der Trennung der Abrechnungssysteme Netz und Vertrieb am 15.11.2012 ist im Berichtszeitraum das im Jahre 2013 eingerichtete dauerhafte Monitoring System weitergeführt und verbessert worden.

Ziel der Einrichtung des Monitoring Systems ist es, Fehler im System zu erkennen, zu beheben, die Fehlerbearbeitung zu priorisieren, abzuwickeln und daraus Verbesserungsprozesse einzuleiten.

Im Berichtszeitraum 2017 ist mit der Einrichtung eines Kennzahlensystems begonnen worden, um das Monitoring weiter zu optimieren. Dieser Aufbau konnte aufgrund anderweitiger Prioritäten wie z.B. Umsetzung des Messstellenbetriebsgesetzes noch nicht vollständig abgeschlossen werden, ist aber weiterhin aktuell geplant.

Die Umsetzung wird voraussichtlich in 2018 erfolgen.

6.2. Compliance-Management-System

Der SWHL Konzern verfolgt das Ziel des regelkonformen Handelns bei der Erreichung seiner strategischen Unternehmensziele und der damit verbundenen Prozesse. In diesem Sinne wird unter Compliance die Einhaltung gesetzlicher und rechtlicher Bestimmungen sowie innerbetrieblicher Regelungen verstanden.

Durch das Compliance-Management-System (CMS) sollen Rechtsverstöße – auch unbewusste – verhindert werden, die zu erheblichen Nachteilen führen könnten. (Strafbarkeit, zivilrechtliche Haftung oder Verlust des Ansehens des Unternehmens, seiner Organe und Mitarbeiter-/ innen in der Öffentlichkeit)

Das CMS im SWHL Konzern ist dezentral organisiert. Die Führungskräfte im Konzern überwachen die Einhaltung der Grundsätze und Vorgaben aus dem CMS – Handbuch in ihren jeweiligen Verantwortungsbereichen.

Stand der Bearbeitung CMS Jahresplan 2017

CMS Regelwerk:

Das CMS Handbuch mit seinen Anlagen wurde 2015 verabschiedet. Die Compliance-Funktionsträgerinnen sind gehalten, die Aktualität des CMS – Handbuchs sicherzustellen. Im Berichtszeitraum 2017 wurde das CMS – Handbuch mit seinen fünf Anlagen überarbeitet. Anpassungen wurden im Handbuch selbst, in der Anlage 3 „Richtlinie für den Arbeitskreis Recht „ und der Anlage 4 „Verhalten bei behördlichen Durchsuchungen / Nachprüfungen im SWLH Konzern“ vorgenommen.

Des Weiteren wurde auch das Merkblatt für das Empfangspersonal des Unternehmensempfangs „ Verhalten bei Durchsuchungen“ ergänzt und aktualisiert.

Der Prozess „ Verhalten bei Durchsuchungen“ wurde optimiert. Anpassungen, die in die bekannte Struktur des CMS eingreifen, wurden nicht vorgenommen.

Der CMS Intranet-Auftritt für die interne Kommunikation im Unternehmen, der im Berichtszeitraum 2016 neu gestaltet und aktualisiert worden ist, wurde im Berichtszeitraum 2017 in das neu implementierte Intranet eingebracht.

CMS Schulungen

Die Compliance-Funktionsträgerinnen haben im Berichtszeitraum sämtliche Führungskräfte und darüber hinaus auch eine Vielzahl von weiteren Beschäftigten im Konzern zum Thema „Compliance“ und über das CMS im SWLH Konzern geschult.

In diesem Zusammenhang wurde auch entsprechendes Informationsmaterial zur Verfügung gestellt. Im Anschluss unterwiesen die Führungskräfte die Mitarbeiter /-innen aus ihrem Verantwortungsbereich im Hinblick auf das CMS.

Um die notwendigen Kenntnisse auch an neu eingestellte Mitarbeiter/-innen weiterzugeben, laden die Compliance-Funktionsträgerinnen neue Mitarbeiter/-innen jährlich zu einer gesonderten CMS-Informationsveranstaltung ein, um diese intensiv für das Thema Compliance zu sensibilisieren. Eine entsprechende Informationsveranstaltung wurde auch im Berichtszeitraum 2017 durchgeführt.

Arbeitskreis Recht

Ein wesentliches Compliance-Instrument stellt der Arbeitskreis Recht (AK Recht) dar, der mit Führungskräften und Beauftragten (sogenannte Rechtsgebietsverantwortliche) besetzt ist.

Die Leitung des Arbeitskreises obliegt der Leiterin der Stabstelle Recht. Im Berichtszeitraum 2017 wurden von der Leiterin Recht vier ordentliche Sitzungen des

Arbeitskreises Recht durchgeführt. Zusätzlich fand eine Sonderveranstaltung statt, in welcher in einem kleineren Teilnehmerkreis die Struktur und Arbeitsweise des Arbeitskreises kritisch hinterfragt wurde.

Als Ergebnis der Sondersitzung wurde entschieden, dass die Struktur des Arbeitskreises und die damit verbundenen Verantwortlichkeiten grundsätzlich beibehalten werden.

Des Weiteren wurde eine Optimierung des Sitzungsmanagements beschlossen.

Compliance-Inventur

Im vierten Quartal 2017 wurde die nunmehr fünfte jährliche konzernweite Compliance-Inventur für 28 Rechtsgebiete durchgeführt, um mögliche Compliance Risiken frühzeitig zu identifizieren. Die Dokumentation der Risikoinventur erfolgt in copa.ris, welches auch zugleich für das konzernweite Risikomanagement genutzt wird. Im Rahmen der Prüfungshandlungen wurde im Berichtszeitraum 2017 der Berichtsaufbau weiterentwickelt, um eine zeitgemäße Berichtserstellung sicherzustellen.

Korruptionsprävention

Verhaltensgrundsätze zur Verhinderung von Korruption sind im CMS – Handbuch in der Anlage 2 „ Grundsätze zur Korruptionsvermeidung“ beschrieben.

Ein weiteres Instrument zur Korruptionsprävention ist der jährlich aktualisierte „Gefährdungs-Atlas zur Darstellung korruptiver Risiken in sensiblen Prozessen“.

Im Gefährdungs-Atlas 2017 sind nachstehende Prozesse berücksichtigt worden:

- Beschaffungsprozesse
- Vertriebsprozesse

Die Prozessverantwortlichen melden jährlich die wesentlichen Prozessänderungen, damit die Anpassungen auf korruptive Risiken bewertet werden können.

CMS-Monitoring

Gemäß CMS-Handbuch überwachen die Compliance-Funktionsträgerinnen im Berichtszeitraum 2017 die Umsetzung vereinbarter Maßnahmen wie z.B. die Weiterentwicklung des CMS, Durchführung von Schulungen und die Prüfung sonstiger relevanter Compliance – Themen. Die Dokumentation der Maßnahmen ist transparent in der CMS-Follow up Datenbank hinterlegt.

Compliance-Anfragen

Die Compliance Funktionsträgerinnen erhielten 2017 diverse Anfragen von Beschäftigten zu Compliance-Themen. Es wurden u.a. Fragen zum Umgang mit Geschenken, Einladungen, Veranstaltungen und Interessenkonflikten gestellt. Die Innenrevision wurde teilweise zur Unterstützung eingebunden.

Die Dokumentation des Schriftverkehrs erfolgt in einem gesonderten CMS-Verzeichnis.

Fazit

Im Berichtszeitraum 2017 wurden keine Compliance Verstöße festgestellt.

Der Arbeitskreis Recht tagte in 2017 gemäß der Vorgaben CMS-Handbuch.

Die Compliance-Inventur 2017 ist erfolgt. Es wurden keine Auffälligkeiten festgestellt.

Das CSM Programm 2017 wurde umgesetzt.

Der Jahresplan für 2017 ist verabschiedet worden.

Das CMS wird von den Beschäftigten im Konzern gelebt und erfährt hohe Beachtung.

6.3. Zertifizierung nach ISO 9001,14001,27001 und EMAS

Die Netz Lübeck GmbH ist im Berichtszeitraum nach der Erst-Zertifizierung im Jahre 2011 erfolgreich nach der DIN EN ISO 9001 im Qualitätsmanagement und nach der DIN ISO EN 14001 sowie der europäischen EMAS-Norm im Umweltmanagement rezertifiziert worden.

Es ist zudem eine Erst-Zertifizierung nach ISO 27001 für den IT-Sicherheitskatalog erfolgreich durchgeführt worden, die in den Zertifizierungsstandard implementiert wird.

Es werden für sämtliche Zertifizierungen fortlaufend Re-Zertifizierungen durchgeführt, sodass der Zertifizierungsstand immer aktuell gehalten wird.

6.4. Kundenservice der Stadtwerke Lübeck GmbH

Seit der Einführung der digitalen Post im Kundenservice im April 2015 sind weitere Prozessoptimierungen durchgeführt worden. Im Berichtszeitraum ist im Privatkundenvertrieb eine ACD –Anlage neu eingeführt worden. Diese ACD Anlage dient der Verteilung der eingehenden Anrufe nach vorher definierten Parametern, sodass eine schnelle Bearbeitung möglich ist. Seit Dezember 2017 werden auch die zu bearbeitenden Dokumente über diese Anlage verteilt.

Für die automatisierte Erkennung der eingehenden Mails, Briefe und Faxe wurde Anfang 2017 eine OCR Erkennung eingeführt. Dadurch wird ein Großteil der Dokumente automatisch einer Dokumentenart zugewiesen. Dies wurde bislang manuell durchgeführt.

Die eingehende Post geht in das Archiv des Kunden-Service ein und wird durch die ACD Anlage nach Priorität geclustert und dem nächsten freien Bearbeiter zugewiesen. Die Bearbeitung von Briefen soll innerhalb von 5 Tagen seit Eingang erfolgen, die Bearbeitungszeit der Mails ist intern auf 3 Tage festgelegt worden. Beschwerden sollen innerhalb von 24 Stunden abgearbeitet werden. Sollte eine Bearbeitung aufgrund von nicht geplanten Fehlzeiten der Bearbeiter innerhalb der vorgegebenen Fristen möglich sein, dann erfolgt eine Kontrollmeldung über das Cockpit, sodass sich ein/e andere/r Mitarbeiter/in der Sache annehmen kann.

Durch die Umstellung auf Outlook konnte im Berichtszeitraum auch der E- Mail Verkehr aus dem Outlook heraus in die elektronische Kundenpost eingebunden werden.

Durch die Implementierung einer OCR Software soll erreicht werden, dass bei der Arbeitsvorbereitung keine manuelle Klassifizierung der Dokumente mehr durchgeführt werden muss, sondern dass dies automatisch geschieht.

Für den Zeitraum 2017/2018 ist zunächst eine Stabilisierung dieses Prozesses geplant. Ist diese erfolgreich abgeschlossen, ist in 2018 eine weitere Optimierung wie folgt geplant:

- Einführung einer Kundenkontakthistorie
- Einbindung der Postrückläufer, da Briefe in Umschlägen bislang noch nicht gescannt werden können
- Der persönliche Kontakt am Schalter soll intensiviert werden. Der Kunde bekommt einen Bearbeiter mit Namen zugewiesen, der für ihn zuständig ist und wird durch die Anlage aufgerufen.
- Archivierung der ausgehenden Post im System
- Einscannen der internen Post und Verteilung über die Anlage zwecks Bearbeitung
- Aufzeichnen der Telefonate bei Vertragsabschlüssen
- Kundenzufriedenheitsabfrage per Telefon
- Kundenbefragung per iPad am Terminal im Service Center

Ziel und Zweck der Optimierung ist es, jedes Anliegen messen zu können und das Volumen vorab einschätzbar zu machen, um eine optimale Ressourcenplanung durchführen zu können.

Optimierungspotentiale sollen hierdurch rechtzeitig erkannt werden.

6.5. Zugriffsberechtigungen

Die Zugriffsberechtigungen der Beschäftigten auf EDV Systeme wurden im Berichtszeitraum turnusmäßig überprüft. Die Überwachung wurde durch dafür verantwortliche Beschäftigte, die der Netzgesellschaft angehören, unter zwei Aspekten durchgeführt:

1. Freigabe von beantragten Workflows nach Prüfung unter unbundlingrelevanten Gesichtspunkten.
2. Prüfung von bestehenden Berechtigungen. Es wurde im Berichtszeitraum überprüft, ob Berechtigungen bestehen bleiben können oder deaktiviert werden müssen. Deaktivierungsgründe sind dabei Wechsel des Arbeitsplatzes oder der Gesellschaft, Ausscheiden aus dem Unternehmen, Veränderung der Tätigkeit, insbesondere der Wechsel in den Vertrieb.

Es sind im Berichtszeitraum 173 Workflows für Zugriffsberechtigungen gestartet und durch die Unbundlingverantwortlichen geprüft und bearbeitet worden.

Zudem wurden alle Zugriffsberechtigungen auf Aktualität und Richtigkeit überprüft und bei Bedarf angepasst bzw. abgelehnt.

7. Beschwerdemanagement

Im Berichtszeitraum ist das für Beschwerden des Netzes eingerichtete Beschwerdemanagement dazu genutzt worden, die Vorgaben des Verbraucherschutzes aus dem EnWG im Hinblick auf Verbraucherbeschwerden umzusetzen.

Inhalt der Beschwerden können z.B. die Erreichbarkeit im Unternehmen, Einhaltung von Zählerwechselterminen, Rechnungen von Kunden oder externer Lieferanten sowie Kommunikationsprobleme sein.

Es sind zwei Berechtigte (Administratoren) der Netzgesellschaft für ihre eigene Gesellschaft als Beschwerdemanager ernannt worden, die die Beschwerden bearbeiten. Im Berichtszeitraum ist die Gleichbehandlungsbeauftragte zur Überwachung des Beschwerdemanagementsystems Netz als zusätzliche Administratorin eingesetzt worden.

Beschwerden von Kunden, die die **Netzgesellschaft** betreffen, werden von der Technik oder der Geschäftsführung der Netzgesellschaft über das Beschwerdemanagementsystem an die Beschwerdemanager der Netzgesellschaft weitergeleitet. Die Bearbeitung der Beschwerden ist so sichergestellt.

Der jeweilige Bearbeitungsstand ist dem Beschwerdemanagementsystem zu entnehmen. Bei Abschluss einer Beschwerde erfolgt ein Eintrag ins Beschwerdemanagementsystem mit dem Verlauf der Bearbeitung, der Bearbeitungszeit und einem eventuellen Hinweis auf eine Qualitätsverbesserung. Die aus dem neuen EnWG vorgegebene maximale Bearbeitungszeit einer Beschwerde ist kommuniziert und wird durch das Beschwerdemanagementsystem überwacht. Dokumente, die dem Nachweis der Bearbeitung dienen, z.B. Antwortschreiben an die Kunden, werden angehängt und sind durch den berechtigten Kreis der Mitarbeiter/innen der Netzgesellschaft einsehbar.

Beschwerden von Kunden des **Vertriebes** gehen beim Vertrieb oder der dortigen Geschäftsführung ein und werden nicht über das Beschwerdemanagementsystem der Netz Lübeck GmbH bearbeitet, sondern in einer separaten Excel Tabelle aufgeführt und den jeweiligen Mitarbeitern im Vertrieb zur Bearbeitung vorgelegt. Das Ergebnis der Bearbeitung wird in der Tabelle vermerkt und der Leitung zur Kenntnis übermittelt. Es werden zudem Statistiken über die Anzahl und Art der Beschwerden, die durchschnittliche Bearbeitungsdauer und über das Ergebnis der Beschwerde geführt. Die maximalen Bearbeitungsfristen sind kommuniziert. Die Vorgaben, wie mit Beschwerden von Kunden umzugehen ist, sind für die Mitarbeiter/-innen als Leitfaden im System hinterlegt.

Im ersten Quartal des Folgejahres erfolgt jeweils eine jährliche Auswertung der Beschwerden durch die jeweilige Gesellschaft selbst, um hieraus Qualitätsverbesserungen ableiten zu können.

Das Ergebnis der Auswertungen für den Berichtszeitraum 2017 wird zur alleinigen Kenntnisnahme durch die Bundesnetzagentur in den vertraulichen Mitteilungen dargestellt.

Unterstützt wird das Beschwerdemanagementsystem durch eine Verfahrensanweisung, die regelt, wie das System anzuwenden ist, um den Mitarbeitern/innen einen Leitfaden zur Umsetzung an die Hand zu geben. Diese Verfahrensanweisung ist im Intranet hinterlegt und jederzeit einsehbar.

8. Weitere Überwachungs-und Kontrollmaßnahmen

Im Berichtszeitraum wurden weitere Kontrollen zur Überwachung der Einhaltung des Gleichbehandlungsprogramms durchgeführt. Dabei wurden entsprechend dem gesetzlichen Auftrag in § 7a Abs.5 EnWG die Abteilungen und Mitarbeiter/innen überwacht, die mit Tätigkeiten des Netzbetriebes betraut sind. Die Überprüfung ergab, dass geringfügige Unsicherheiten im Umgang mit dem Gleichbehandlungsprogramm bestanden, die durch eine entsprechende Unterweisung ausgeräumt werden konnten.

Verstöße gegen das Gleichbehandlungsprogramm konnten **nicht** festgestellt werden. Sanktionen wurden **nicht** verhängt.

9. Ausblick: Geplante Maßnahmen/Prüfenschwerpunkte für 2018

- Überwachung der jährlichen Durchführung einer Überprüfung und Aktualisierung der systemtechnischen Zugriffe von Mitarbeitern zwecks Gewährleistung der Einhaltung der Entflechtungsbestimmungen.
- Begleitung der Re- Zertifizierungsmaßnahmen gesamt (ISO 9001, 14001, TSM und EMAS) sowie der ISO 27001
- Auswertung Beschwerdemanagementsystem, Feedbackbericht
- Überwachung des eingerichteten Compliance - Management - Systems im Konzern mit Schulungen
- Überwachung der Umsetzung der Anforderungen aus dem Gesetz zur Digitalisierung der Energiewende –Schwerpunkt Messstellenbetriebsgesetz-
- Umsetzung / Aufgabe des bisherigen Pachtmodells
- Auswertung Ergebnis Implementierung OCR Software für elektronischen Postverkehr
- Anpassung des Gleichbehandlungsprogramms an die Vorgaben nach dem Messstellenbetriebsgesetz
- Einführung eines Kennzahlensystems für das Monitoring Lieferantenwechsel und Umzüge

10. Schulungskonzept

Neue Mitarbeiter/innen wurden entsprechend dem bestehenden Schulungskonzept geschult, damit sie mit den Grundsätzen des Unbundling vertraut gemacht werden. Es ist ein regelmäßiger Schulungsturnus implementiert worden, sodass im regelmäßigen Zyklus alle Mitarbeiter/innen, die mit Angelegenheiten des Netzes beschäftigt sind, von der Gleichbehandlungsbeauftragten geschult werden.

Des Weiteren werden auch andere aktuelle Themen bei Bedarf geschult.

11. Mitarbeiterfortbildung

Zur Sicherstellung der Einhaltung des Gleichbehandlungsprogramms und der gesetzlichen Vorgaben sind im Berichtszeitraum 2017 in Zusammenarbeit mit dem Datenschutzbeauftragten im Rahmen der Datenschutzzschulungen die unbundlingrelevante Fragestellungen und Aspekte mit behandelt worden.

1. Thema: Datenschutzzschulung und unbundlingrelevante Aspekte

a.) **Zeitraum:** Schulungstermine im Zeitraum Januar 2017

Teilnehmerkreis: Mitarbeiter Netz, Auszubildende, Mitarbeiter Vertrieb, Holding Mitarbeiter

Art der Fortbildung: interne Schulung durch die Gleichbehandlungsbeauftragte

b.) Teilnehmerlisten sind erstellt und durch die Mitarbeiter abgezeichnet worden.

12. Schulungen der Gleichbehandlungsbeauftragten

Die Gleichbehandlungsbeauftragte hat im Berichtszeitraum an folgenden Fortbildungsmaßnahmen teilgenommen:

BDEW Informationstag: Gleichbehandlungsmanagement 2017 am 22. Februar 2017 in Berlin

BDEW „Beschränkte persönliche Dienstbarkeiten für EVU und WVU“ am 31. Mai 2017 in Mannheim

BDEW „Beschränkte persönliche Dienstbarkeiten / Ver- und Entsorgungsleitungen in öffentlichen Verkehrswegen (Strom, Gas, Wasser) am 1. Juni 2017 in Mannheim.

Con energy „Das Recht der Dienstbarkeiten zur Sicherung von Versorgungsleitungen“ am 09.11.2017 in Leipzig.

Inhouse-Seminare:

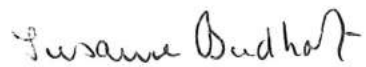
Share Point (Intranet) -Schulung am 24.01.2017

Schulung für die Durchführung von Zertifizierungsaudits am 06.April 2017

Sicherheitsunterweisung: Brandschutz am 25.07.2017

Allgemeine Sicherheitsunterweisung am 01.August 2017

Skout Veranstaltungsreihe Gleichstellung: „Frauensprache-Männersprache am
14.November 2017



(Susanne Buchholz)

Gleichbehandlungsbeauftragte